



การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการการท่องเที่ยว
เพื่อยกระดับการให้บริการการท่องเที่ยวบนชีวิตวิถีใหม่
ด้วยแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ

AN IMPROVEMENT ON COMMUNICATIVE ENGLISH SKILLS OF TOURISM
ENTREPRENEURS TO RAISE NEW NORMAL TOURISM SERVICES
BY APPLICATION ON SMARTPHONE

แจ่มจันทร์ บุญโยปกรณ์

Jaemjan Boonyopakorn

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Liberal Arts Faculty, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

E-mail : jaemjan.b@rmutsb.ac.th

Received May 10, 2022; Revised July 20, 2022; Accepted August 28, 2022

บทคัดย่อ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพในปัจจุบัน โดยเฉพาะผู้ประกอบการการท่องเที่ยวที่ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำเป็นต้องใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ดีในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวตามสถานการณ์ต่าง ๆ ในประเทศไทย ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวงดงาม เป็นธรรมชาติ และดึงดูดใจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจนติดอันดับโลก การท่องเที่ยวแบบ New Normal ในยุคหลัง COVID-19 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติก็ยังคงให้ความนิยมแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทย และพร้อมที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยอีก หากผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้อย่างชำนาญ คล่องแคล่ว และมีศักยภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษมากขึ้น จะยิ่งทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกิดความประทับใจ และมีจำนวนนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้นทุกปี ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวสามารถฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยตนเองจากสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ทั่วโลก ได้แก่ เฟซบุ๊ก ยูทูบ อินสตาแกรม ดิจิต็อก และแอปพลิเคชันต่าง ๆ โดยเฉพาะแอปพลิเคชันที่ผู้วิจัยได้พัฒนาและสร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวที่พบปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการให้บริการ และอำนวยความสะดวกกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้พัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบนชีวิตวิถีใหม่อย่างสะดวก และเป็นสื่อหนึ่งที่มีความนิยมมากที่สุด ที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ทุกที่ ทุกเวลา และยังช่วยเพิ่มรายได้จากการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอีกด้วย ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว และสร้างรายได้เพิ่มขึ้นอย่างมหาศาลให้กับประเทศไทย จนได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงจากนานาชาติทั่วโลกในอนาคต

คำสำคัญ: การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ, การให้บริการนักท่องเที่ยวบนชีวิตวิถีใหม่, แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ



Abstract

Information Technology is the most significant role for daily life and careers at present, especially the tourism entrepreneurs who are essential to use the good English communication skills providing services for the foreign tourists any situations in Thailand where has a lot of beautiful, natural, and attractive tourist attractions in the world. After COVID 19 tourism, Thailand attractions are still popular for the foreign tourists and they have already come to visit Thailand. If the tourist providers are able to communicate in English much more proficiently, fluently, and potentially, the foreign tourists will have more good impression and increase more foreign tourists every year. The tourist service providers can practice English communication skills providing the tourist services themselves in period of Corona Virus 2019 spreading out around the world; for instance, Facebook, YouTube, Instagram, TikTok, and various kinds of applications, especially the applications which the researcher has developed and created so that the tourism entrepreneurs having English service and facility communication problems with the foreign tourists to improve new normal English service communication conveniently, and is the most popular media that can assist them improving English communication skills anywhere anytime, and also have more income by providing new normal services for the foreign tourists. This will result in the tourism entrepreneurs being successful in doing tourism business, increase enormous income for Thailand where will be accepted and famous from civilized countries all over the world in the future.

Keywords: English communication skill improvement, New normal tourist services, Applications on smartphone

บทนำ

โลกในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ (World Information Technology Age) ประชากรโลกจำเป็นต้องสื่อสารด้วยสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ถูกต้อง รวดเร็ว และสื่อสารกันได้ทั่วโลก ยิ่งมีการพัฒนาเทคโนโลยีได้มากเท่าไร ก็จะทำให้การสื่อสารได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีได้รับการพัฒนามากขึ้นเป็นทวีคูณ ความจำเป็นในการสื่อสารยิ่งมากขึ้นตามลำดับ เพื่อให้ประชากรโลกมีความสุขในการดำรงชีวิตได้มากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีส่วนทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนในปัจจุบันมีความสะดวกสบายมากขึ้น ทำให้คนในสังคมมีการติดต่อสื่อสารถึงกันได้ง่ายและรวดเร็ว มีการทำกิจกรรมหลายสิ่งหลายอย่างร่วมกันง่ายขึ้น



การติดต่อสื่อสารของผู้คนทั่วโลก เทคโนโลยีทำให้ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้นสนใจ ใส่ใจ ศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น สื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ เช่น บล็อก ทวิตเตอร์ เว็บไซต์แอปพลิเคชัน ยูทูบ ซึ่งการเรียนรู้ภาษาอังกฤษโดยใช้เทคโนโลยีสื่อดิจิทัลเหล่านี้ จะทำให้ผู้เรียนได้พัฒนาความรู้ ความสามารถทางภาษาอังกฤษที่จะสามารถนำไปใช้ในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ข้อมูลต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เกิดทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อนำไปดำรงชีพในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ (จิรารัตน์ ประยูรวงษ์, 2562) การเรียนการสอนภาษาควรมุ่งให้ผู้เรียนมีทักษะและคุณสมบัติที่เกิดจากการบูรณาการความสามารถทางภาษากับทักษะในศตวรรษที่ 21 คือ การเป็น นักสื่อสาร (Communicator) การใช้เทคโนโลยีสื่อดิจิทัลสมัยใหม่ เช่น ยูทูบ (YouTube) ทวิตเตอร์ (Twitter) บล็อก (blogs) เว็บไซต์แอปพลิเคชัน (Web Application) ได้ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกรักสนใจ เข้าใจ ใส่ใจในการเล่าเรียน และมีปฏิสัมพันธ์ต่อการเรียนมากยิ่งขึ้น ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 แสดงทักษะแห่งศตวรรษที่ 21

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

Office of the Higher Education Commission, Ministry of Education

จากแผนภาพที่ 1 ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ที่สำคัญที่สุด คือ ทักษะการเรียนรู้ (Learning Skill) ทักษะสำหรับการออกไปดำรงชีวิตในโลกแห่งศตวรรษที่ 21 ที่เปลี่ยนไปจากศตวรรษที่ 20 และ 19 จึงได้พัฒนานวัตกรรมและกรอบความคิดเพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ขึ้น ทักษะสำคัญที่ผู้เรียน ควรมี คือ ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม หรือ 3R ได้แก่ Reading (การอ่าน) Writing (การเขียน) และ คณิตศาสตร์ (Arithmetic) และ 4C ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้ Critical Thinking - การคิดวิเคราะห์,



Communication- การสื่อสาร Collaboration- การร่วมมือ และ Creativity- ความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงทักษะชีวิตและอาชีพ และทักษะด้านสารสนเทศสื่อและเทคโนโลยี ทั้งทักษะการใช้ภาษา (Literacy) และ การใช้เทคโนโลยี (ICT Literacy) เป็นทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิสัมพันธ์กับ บริบทที่แตกต่างกัน เพราะเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ ๆ ได้ก่อให้เกิดการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไปจากเดิม ไม่ว่าสภาพแวดล้อมหรือสังคมจะเปลี่ยนรวดเร็ว และไม่ว่าจะเจอความท้าทายในชีวิตมากน้อยเพียงใด ก็ตาม ทักษะเหล่านี้จะทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ตลอดเวลาได้ หรือเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)

ภาษาอังกฤษถือเป็นภาษากลางที่ใช้ติดต่อสื่อสารในระดับโลก และเป็นภาษาหนึ่งที่สำคัญของ โลกศตวรรษที่ 21 ซึ่งมีบทบาทในชีวิตของคนไทยและคนทั่วโลก เพราะมนุษยชาติทุกวันนี้สื่อสารกัน ด้วยภาษาอังกฤษ และเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสารผ่านทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ผู้ที่มีความรู้ ภาษาอังกฤษดี และสามารถใช้เทคโนโลยีได้ด้วยนั้น จะช่วยส่งเสริมให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่าง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การเรียนรู้ภาษาอังกฤษโดยใช้เทคโนโลยี ทำให้ผู้เรียนได้พัฒนา ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างชำนาญ คล่องแคล่ว ภาษาอังกฤษจึงมีประโยชน์มากในการ ท่องเที่ยว หรือการพักผ่อนในต่างประเทศ ภาษาอังกฤษจะช่วยให้ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวสามารถ จัดการหรือรับมือกับสถานการณ์ส่วนใหญ่ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการเดินทางได้ดียิ่งขึ้น เพื่อไว้ สำหรับติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ เมื่อเราสามารถพูดภาษาอังกฤษได้จะทำให้เราสามารถสื่อสารได้ ถูกต้อง ได้รับสินค้า หรือการบริการที่ดีตามไปด้วย จะทำให้เราท่องเที่ยวได้อย่างมีความสุข เลือกซื้อ สินค้า และบริการได้อย่างที่ต้องการ เดินทางด้วยการคมนาคมขนส่งต่าง ๆ ในต่างประเทศได้อย่าง ราบรื่น อีกทั้งสามารถร้องขอความช่วยเหลือ หรือติดต่อกับองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้ เมื่อมีเหตุจำเป็น ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยว ได้แก่ Travel Agent ,Tour Operator, Tour Guide, Front Office และอื่นๆ จำเป็นต้องฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ คือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เนื่องจากการฟังที่ดีเป็นพื้นฐานการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การพูดภาษาอังกฤษทาง โทรศัพท์และตัวต่อตัวจึงมีความจำเป็นในการทำงานด้านการท่องเที่ยว การใช้คำศัพท์เพื่ออ่านแผนที่ และข้อความต่าง ๆ เช่น สัญญาการจองห้องพัก ข้อกำหนดของร้านอาหาร และตารางการเดินทาง ต้องอาศัยพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ทักษะเหล่านี้มีความสำคัญใน การให้บริการด้านการท่องเที่ยวอย่างมาก

ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่าน ในทัศนคติของ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ อยู่ในระดับมาก ปัญหาที่พบมากที่สุดในการท่องเที่ยว คือปัญหาในการ สนทนาภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ รองลงมาคือปัญหาในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมและการ ท่องเที่ยว และปัญหาในการพูดเป็นประโยคที่สมบูรณ์ ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดในการฟัง คือ ปัญหาในการฟังเพื่อวิเคราะห์ปัญหาของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ รองลงมา คือ ปัญหาในการฟัง ประโยคภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพูดแบบซับซ้อน และปัญหาในการฟังประโยค ภาษาอังกฤษพูดแบบง่าย ๆ (มินตรา ไชยชนะ และคณะ, 2559) ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการ ปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวม มีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าปัญหาในการใช้ทักษะการฟังมากที่สุด ดังนั้น ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติจึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างยิ่ง (สุวรรณ ฤทธิ์รัตน์ และคณะ,



2559) การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว โดยศึกษารูปแบบและสำนวนภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้บ่อยเมื่อมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ได้แก่ การทักทาย การถามทาง ถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ที่ไปเยี่ยมชม และการสั่งอาหาร และจะใช้รูปแบบภาษาง่าย สั้น กระชับ และไม่เป็นทางการ ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในชุมชนกลุ่มธนบุรี มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า เรื่องที่ใช้ถามหรือสนทนากับคนไทยบ่อย ๆ ในระดับที่เท่า ๆ กัน คือ การทักทายและถามทาง การถามราคา เมื่อซื้อของ การถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ที่ไปเยี่ยมชม และการสั่งอาหารไทยที่เป็นที่ชื่นชอบของชาวต่างประเทศ 2) ประชาชนในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มธนบุรี กรุงเทพมหานคร มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านการทักทาย การบอกทาง การบรรยายผลิตภัณฑ์ และการรับการสั่งอาหาร (ธัญวรรณ คำคำ, 2562)

จากปัญหาที่พบในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรม และผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คือ การสนทนา การให้ข้อมูล และการวิเคราะห์ปัญหาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่เข้าใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างถ่องแท้ทั้งในการสนทนา การให้ข้อมูล และการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่พบของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จึงควรพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้แก่ผู้ประกอบการการท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษในการให้บริการ และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างประทับใจ โดยใช้แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนที่ผู้วิจัยได้พัฒนาและสร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวได้พัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบนชีวิตวิถีใหม่ได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งเป็นที่นิยมในปัจจุบัน

แอปพลิเคชัน (Application) คือ โปรแกรมที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่ออกแบบมาสำหรับ Mobile (โมบาย) Tablet (แท็บเล็ต) หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ ซึ่งในแต่ละระบบปฏิบัติการจะมีผู้พัฒนาแอปพลิเคชันขึ้นมามากมายเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานทั้งในด้านการศึกษา ด้านการสื่อสาร หรือด้านความบันเทิงต่าง ๆ ปัจจุบัน Smartphone และ Tablet มีบทบาทในการดำรงชีวิตของมนุษย์มากขึ้น และ Mobile Application คือ ส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งาน Smartphone และ Tablet เข้าถึงสื่อต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น ซึ่งปัจจุบันผู้ที่ประกอบธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นขนาดใหญ่ หรือขนาดเล็กได้ให้ความสนใจในการที่จะพัฒนา Mobile Application เพื่อให้เป็นอีกหนึ่งช่องทางหนึ่งในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ รวมไปถึงติดต่อกลุ่มลูกค้าของตน เช่น กลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยว และการเดินทาง มีการจัด Mobile App ระบบแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว แนะนำโรงแรม และการจองโรงแรมที่พัก มีระบบการจองตั๋วรถทัวร์ จองตั๋วเครื่องบิน รวมไปถึงการเช็คอินได้ด้วย จึงจำเป็นต้องมี Mobile Application ที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งสามารถพัฒนาและสร้าง Mobile Application ได้ทั้งระบบ iOS และ Android เนื่องจากทั้งสองระบบถือว่าเป็นครึ่งหนึ่งของแพลตฟอร์มที่ถูกนำมาใช้ในตลาดปัจจุบัน Mobile App จะถูกติดตั้งบนระบบปฏิบัติการ (OS) เฉพาะของสมาร์ตโฟน ซึ่งปัจจุบันตลาดของระบบปฏิบัติการของสมาร์ตโฟนถูกแชร์ระหว่าง iOS (iPhone ของ Apple) และ Android (โอเพนซอร์ส Linux จาก Google) Mobile App สองแบบที่ต่างกันจะต้องถูกพัฒนาขึ้นเพื่อรองรับ 99 เปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้ที่เป็นไปได้ อันหนึ่งสำหรับ iOS และอีกอันหนึ่งสำหรับ Android ซึ่งทั้งสอง App จะให้บริการบน App Store ที่ต่างกันไป Play Store สำหรับ Android และ App Store ของ Apple สำหรับ iOS ดังนั้น ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวจึงได้เล็งเห็นในส่วนนี้และได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน เพื่อให้เป็นการสื่อสารและเพิ่มปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ส่งเสริม



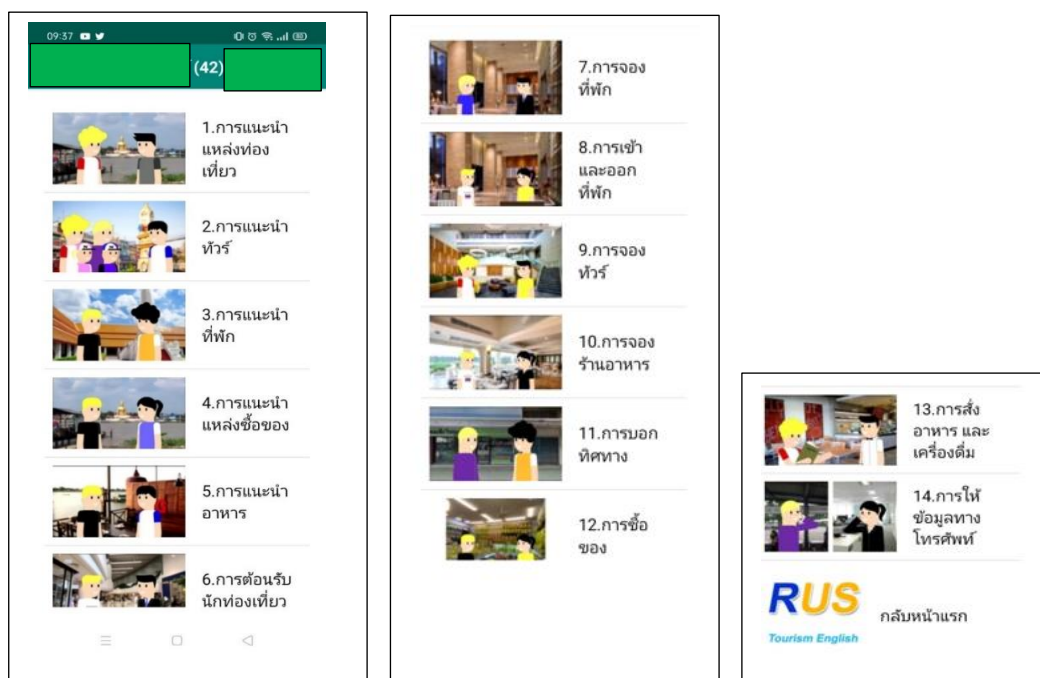
ประโยชน์ทางธุรกิจ เพิ่มผลกำไรและรายได้อย่างมหาศาล สิ่งนี้จึงเหมาะกับธุรกิจและคนรุ่นใหม่ที่มีการใช้สมาร์ทโฟนในส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน และเหมาะกับธุรกิจที่ต้องการเข้าถึงกลุ่มคนยุคใหม่อีกด้วย เพราะการใช้สมาร์ทโฟนนั้นสามารถใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่ง Mobile App แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ Native Application, Hybrid Application และ Web Application

1. **Native App** (เนทีฟ แอป) คือ Application ที่ถูกพัฒนามาด้วย Library (ไลบรารี) หรือ SDK (เอส ดี เค) เครื่องมือที่เอาไว้สำหรับพัฒนาโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันของระบบปฏิบัติการบนโทรศัพท์มือถือ OS Mobile (Operating System Mobile) นั้นๆ โดยเฉพาะ อาทิ Android (แอนดรอยด์) ใช้ Android SDK, iOS ใช้ Objective C และ Windows Phone ใช้ C# (ซีชาร์ป) เป็นต้น

2. **Hybrid Application** (ไฮบริด แอปพลิเคชัน) คือ Application ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาด้วยชุดประสมที่ต้องการให้สามารถรันบนระบบปฏิบัติการได้ทุก OS โดยใช้ Framework (เฟรมเวิร์ค) เข้าช่วย เพื่อให้สามารถทำงานได้ทุกระบบปฏิบัติการ

3. **Web Application** (เว็บแอปพลิเคชัน) คือ Application ที่ถูกเขียนขึ้นมาเพื่อเป็น Browser (บราวเซอร์) สำหรับการใช้งานเว็บเพจต่าง ๆ ซึ่งถูกปรับแต่งให้แสดงผลแต่ส่วนที่จำเป็น เพื่อเป็นการลดทรัพยากรในการประมวลผลของตัวเครื่องสมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต ทำให้โหลดหน้าเว็บไซต์ได้เร็วขึ้น อีกทั้งผู้ใช้งานยังสามารถใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ตในความเร็วต่ำได้

การใช้แอปพลิเคชันที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น และนำมาพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ นับว่าได้เปิดโอกาสให้ผู้สนใจในชุมชนที่ต้องการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในประเทศไทยได้อย่างดียิ่ง ดังเช่น แอปพลิเคชันที่ผู้วิจัยได้พัฒนาจากภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันมาเป็นภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ได้แก่ การแนะนำแหล่งท่องเที่ยว การแนะนำทัวร์ การแนะนำที่พัก การแนะนำแหล่งซื้อของ การแนะนำอาหาร การต้อนรับนักท่องเที่ยว การจองที่พัก การเข้าและออกที่พัก การจองทัวร์ การจองร้านอาหาร การบอกทิศทาง การซื้อของ การสั่งอาหารและเครื่องดื่ม และการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ โดยผู้สนใจที่ต้องการฝึกทักษะภาษาอังกฤษด้านการให้บริการนักท่องเที่ยวสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันได้จาก Play store และ App Store เพื่อจะได้รับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารและบริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้มากขึ้น โดยได้รับผลย้อนกลับ (Feedback) คือ ได้รับคะแนนจากการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการให้บริการท่องเที่ยวทันที ทำให้ผู้ที่ได้รับการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านนี้ ได้ตระหนักถึงการพัฒนาทักษะและความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของตนเองมากยิ่งขึ้น ดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 แสดงการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้วยแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ

ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวสามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อยกระดับการให้บริการการท่องเที่ยวบนชีวิตวิถีใหม่ด้วยแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งมีผู้วิจัยได้ศึกษาไว้ ดังนี้

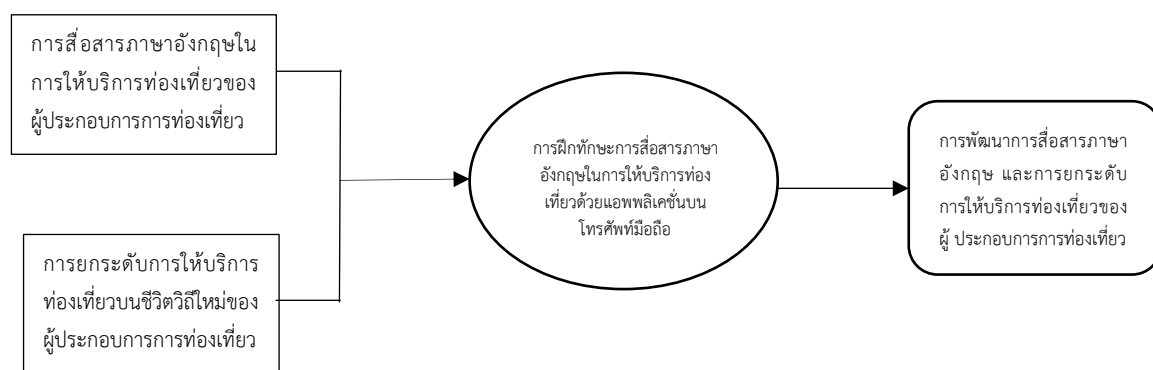
1. การศึกษาเรื่อง แอปพลิเคชันในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านการฟังภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยพบว่า แอปพลิเคชันสามารถนำไปใช้ในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี แอปพลิเคชันที่ถูกนำมาใช้เพื่อการพัฒนาทักษะด้านการฟังภาษาอังกฤษของนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามากที่สุด คือ YouTube โดยนักศึกษาส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าแอปพลิเคชันดังกล่าว มีสื่อการสอนที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการดูหนัง ฟังเพลงสากล หรือติดตามรายการสอนภาษาจากยูทูบเบอร์ชื่อดังที่มีมากมายหลากหลายให้เลือกชม ทำให้เกิดความเพลิดเพลิน และไม่เกิดความน่าเบื่อหน่ายที่จะเรียนรู้ รองลงมา คือ แอปพลิเคชัน BBC Learning English โดยนักศึกษาให้เหตุผลในการเลือกใช้แอปพลิเคชันดังกล่าวว่า เป็นการใช้เพื่อการฝึกฟังสำเนียง และการออกเสียงสำเนียงที่ถูกต้อง (ปวีณนุช พุ่มจิต และอังค์วรา เหลืองนภา, 2562)

2. การศึกษาเรื่อง การพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการ ร้านขายของที่ระลึก ร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า เนื้อหาโดยรวมที่ผู้ประกอบการมีความต้องการ คือ คำศัพท์ และบทสนทนาเฉพาะในการค้าขายที่มีบทแปล และคำอ่านภาษาไทยในรูปของหนังสือเล่มเล็ก และซีดีครอบคลุมหัวข้อเกี่ยวกับการทักทายและการต้อนรับ และการสอบถามความต้องการของลูกค้า เป็นต้น ก่อนและหลังการใช้นวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษพบว่า มีคะแนนสูงขึ้นในทุกองค์ประกอบของทั้งทักษะการฟังและพูดภาษาอังกฤษ (ปวันรัตน์ นิกรกิตติโกศล, 2559)

3. การศึกษาเกี่ยวกับประเภทของแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจใช้ในการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษทั้งหมด 10 ประเภท ได้แก่ English Dictionary, English-Thai Dictionary, Vocabulary, Learning Basic English, Testing, Grammar, Conversation, Translation, Speaking และ Listening โดยแอปพลิเคชันที่ใช้มากที่สุด ได้แก่ English Dictionary เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ที่เริ่มระบาดตั้งแต่ช่วงเดือนธันวาคม 2562 ที่ผ่านมานี้ และยังไม่สามารถระบุได้ว่าสิ้นสุดเมื่อใดนั้น ทำให้การท่องเที่ยวโลกหยุดชะงักลง จากอัตราการเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ติดลบร้อยละ 22.7 จากช่วงเวลาเดียวกันในปี 2562 และหยุดนิ่งอย่างต่อเนื่องจนถึงเดือนเมษายน 2563 ด้วยการลดลงของนักท่องเที่ยวสูงถึงร้อยละ 97 เมื่อเทียบกับเดือนเดียวกันในปี 2562 ซึ่งถือว่าเป็นช่วงตกต่ำที่สุดในรอบ 10 ปี และแน่นอนว่าย่อมส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยในช่วงที่ผ่านมา การยกระดับทักษะและมาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีทักษะที่ครอบคลุม และมีศักยภาพสูงในการให้บริการ และการจัดทำฐานข้อมูลด้านการท่องเที่ยวทั้งระบบ เพื่รองรับเทคโนโลยีและการท่องเที่ยววิถีใหม่ (New Normal) หลังจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทยสามารถให้บริการการท่องเที่ยวบนชีวิตวิถีใหม่ได้ โดยการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการบริการท่องเที่ยว ด้วยแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือได้ทุกที่ทุกเวลา (พิจิตรา หงษ์จันทร์ และคณะ, 2563)

นวัตกรรมพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ

เทคโนโลยีที่ทันสมัยมีส่วนช่วยให้ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวได้พัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการให้บริการท่องเที่ยวโดยใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาวิดีโอ และแบบฝึก ทำให้ผู้ประกอบการท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการฝึกทักษะพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษในการให้บริการท่องเที่ยว และยกระดับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ดังแผนภาพที่ 3

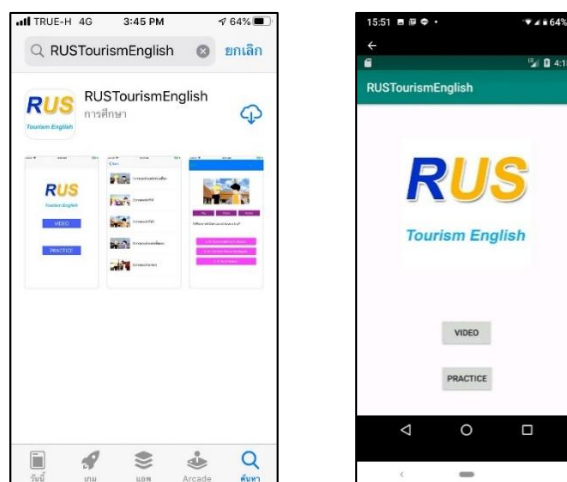


แผนภาพที่ 3 แสดงการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้วยแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ

การสื่อสารภาษาอังกฤษในการให้บริการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยยกระดับการให้บริการของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างดียิ่ง โดยเฉพาะการ



ให้บริการท่องเที่ยวบนชีวิตวิถีใหม่ในช่วงการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการให้บริการท่องเที่ยวด้วยแอปพลิเคชันที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อให้ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวได้พัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษในการให้บริการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถดาวน์โหลดจากแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ RUSTourismEnglish ด้วยระบบปฏิบัติการ (OS) ของสมาร์ตโฟน ได้ทั้ง App Store และ Play Store ดังแผนภาพที่ 4



แผนภาพที่ 4 แสดงหน้าจอการเข้าถึงแอปพลิเคชัน App Store และ Play Store

จากแผนภาพที่ 4 การสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการการท่องเที่ยว นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการสนทนาเริ่มตั้งแต่การทักทาย การต้อนรับ การสอบถามข้อมูล การอำนวยความสะดวก และการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการฟัง และการพูด ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกิดความเข้าใจและความประทับใจที่ดี จึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ทุกที่ทุกเวลา ด้วยแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ และสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษในการให้บริการการท่องเที่ยว จนเกิดความชำนาญ คล่องแคล่ว มีศักยภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษมากขึ้น และสามารถยกระดับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างประทับใจมากขึ้น

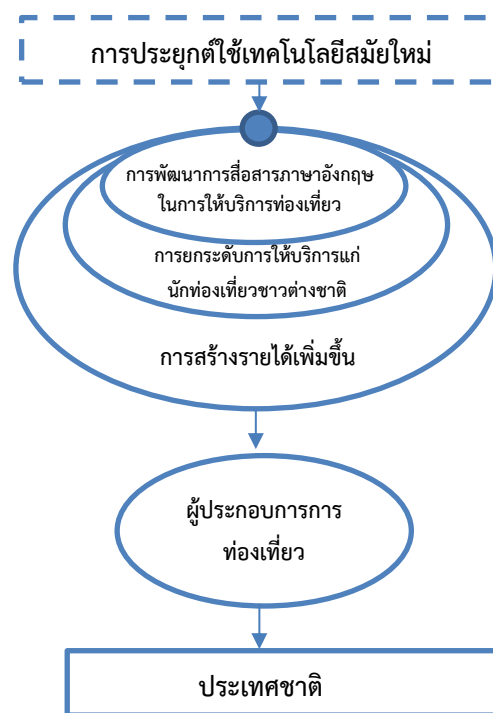
สรุป

เทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ยิ่งทำให้ชีวิตของมนุษย์ได้รับความสะดวกสบาย ดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขมากยิ่งขึ้น และสามารถติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ทั่วโลกด้วยแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ โดยเฉพาะผู้ให้บริการต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการให้บริการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความชำนาญ คล่องแคล่ว และมีศักยภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษมากขึ้นด้วยแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ยิ่งผู้ประกอบการการท่องเที่ยวฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการให้บริการท่องเที่ยวมากเท่าไร จะยังสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้มาก

ยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการการท่องเที่ยวต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติตั้งแต่การต้อนรับ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการให้ข้อมูล และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จนสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างคล่องแคล่ว และยกระดับการให้บริการการท่องเที่ยวบนชีวิตวิถีใหม่ เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวต่างชาติมาเที่ยวในประเทศไทยมากยิ่งขึ้นจนประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว สร้างรายได้เพิ่มขึ้นอย่างมหาศาลให้กับประเทศไทย ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงจากอารยประเทศทั่วโลกในอนาคต

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับ

จากการศึกษาเกี่ยวกับการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการให้บริการท่องเที่ยวบนชีวิตวิถีใหม่โดยใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ RUSTourismEnglish ด้วยระบบปฏิบัติการ (OS) ของสมาร์ทโฟน ทั้ง App Store และ Play Store ในช่วงการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้พบองค์ความรู้ที่สามารถสรุปเป็นแผนภาพที่ 5



แผนภาพที่ 5 แสดงผลการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการให้บริการท่องเที่ยว

จากแผนภาพที่ 5 แสดงให้เห็นว่าการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษในการให้บริการท่องเที่ยว และการยกระดับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้เพิ่มขึ้นให้กับประเทศชาติ ซึ่งส่งผลให้ประเทศไทยได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงจากอารยประเทศทั่วโลก



เอกสารอ้างอิง

- จิรารัตน์ ประยูรวงศ์ .(2562). DIGITAL LEARNING การเรียนรู้ภาษาอังกฤษบนโลกดิจิทัลในศตวรรษที่ 21. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 13(1), 210-223.
- ธัญวรรณ คำคำ .(2562). การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับชุมชนกลุ่มธนบุรี กรุงเทพมหานคร. *วารสารสารสนเทศ*, 17(2), 61-70.
- ปวีณนุช พุ่มจิต และ อังค์วรา เหลืองนภา. (2562). การใช้แอปพลิเคชันในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2. (น. 550-561). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ปวันรัตน์ นิกรกิตติโกศล. (2559). การพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก ร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 21(2), 110-122.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 05. สืบค้น 3 เมษายน 2565*. จาก http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2021/01/06_NS_05.pdf.
- พิจิตรา หงษ์จันทร์, กิตติพันธ์ พงษ์พันธ์ และอังค์วรา เหลืองนภา. (2563). แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือเพื่อการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ. *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11*, (น. 856-867). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- มินตรา ไชยชนะ, สรศักดิ์ เชี่ยวชาญ และสุดาร์ตน์ ทองเณร .(2559). ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่านในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ. *การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 9*. (น.321-328). ตีพิมพ์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
- สุวรรณา ยุทธภีรัตน์, วรวิษฐา อัครธนายมนต์ และยุพาภรณ์ ชูสาย .(2559). ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต. สืบค้น 3 เมษายน 2565. จาก http://www.northbkk.ac.th/research/_themes/downloads/abstract/1552441380_abstract.pdf.
- Admingramickhouse. (2563). *แอปพลิเคชัน (Application) คืออะไร แล้วมีกี่ประเภท*. สืบค้น 18 ธันวาคม 2564. จาก <https://bizidea.co.th/whats-application>.